



Big Data in der Versicherung - so geht's

Die Bayerische und das Softwarehaus Intelligent Solution Services AG (iS2) haben in einem gemeinsamen Projekt eine Lösung entwickelt, wie Berater der Versicherung, Callcenter-Mitarbeiter sowie Versicherungsmakler performant und ohne Downzeiten auf alle relevanten Kunden- und Vertragsdaten zugreifen können.

Die Herausforderung

Versicherer greifen häufig auf stark heterogene Systemlandschaften zurück. Die Verwaltung von Verträgen gewisser Versicherungsarten, z. B. Renten- oder Berufsunfähigkeitsversicherungen, können Laufzeiten von mehreren Jahrzehnten haben. Entsprechend unterschiedlich alt sind die Verwaltungssysteme.

Eine performante und nahezu immer verfügbare Bestandsdateninformation an allen Kundenkontaktpunkten ist bei vielen Versicherern deshalb nicht unbedingt vorhanden. Die Bereitstellung von stets konsistenten Informationen über Kunden und Verträge in einer Oberfläche lässt sich in bestehenden Systemen auch nur sehr mühsam bewerkstelligen.

Schnellere Abfragen, bessere Resultate und höchste Bedienfreundlichkeit

Für die Bayerische und das iS2 galt es, ein neues internetbasiertes Außendienstsystem zu entwickeln, um die Verfügbarkeit und Performance am Point of Sale zu verbessern. Dies lässt sich am besten in einem Graph-Modell

darstellen. Denn Verträge sind mit Personen verbunden und diese mit anderen Personen mit wieder anderen Verträgen. Es besteht also ein dichtes Datennetzwerk, das sich mithilfe einer Datenbank durchschreiten lässt. Von einem beliebigen Ausgangspunkt lassen sich so sehr schnell alle zusammenhängenden Informationen abfragen.

Die Entscheidung fiel schließlich auf das System Neo4j. Diese Open-Source-Datenbank überzeugt vor allem durch schnelle Erlernbarkeit, große Flexibilität im Datenmodell sowie durch »Whiteboard-Friendliness«, das die internen Diskussionen zwischen den Projektbeteiligten wesentlich erleichterte. Eine Herausforderung bei der Umsetzung des neuen Systems war insbesondere, die Menge an Produkten und Formaten in der Datenbank adäquat abzubilden. Durch die Vorteile des Graphmodells löste sich auch dieses Mengenproblem schnell.

Was ändert sich?

Statt wie bisher umfangreiche Kundendaten in Tabellen und Spalten vorzuhalten, bietet die Graphdatenbank Knoten und Kanten, eine gute Basis für moderne Omnikanalvertriebssysteme.

Das Besondere ist, dass die Graphdatenbank eine effiziente Navigation und schnellen Zugriff auf alle zugehörigen Daten bietet. Der Einstiegspunkt ist der Knoten, den man zum Beispiel über den Namen gefunden hat. Die Nutzung einer Graphdatenbank ermöglicht eine hohe Geschwindigkeit, Verfügbarkeit und Widerspruchsfreiheit. Bei Informationsabfragen ergeben sich Antwortzeiten von durchschnittlich ein bis zwei Sekunden. Davon profitieren alle Mitarbeiter.

Die Synchronisierung der Bestandssysteme mit Neo4j ist problemlos möglich. Durch die Datenpufferung können die Anwender zu jedem beliebigen Zeitpunkt auf das System zugreifen. Selbst im Fehlerfall kann es sehr kurzfristig neu hochgefahren werden. Lästige Ausfallzeiten für den Außendienst entfallen nahezu komplett.

Bild: (1) © tashatuvango / fotolia.com (2) © iS2 Intelligent Solution Services AG

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4941815/big-data-in-der-versicherung-so-gehts/>